

Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma MasterKey Deutschland GmbH

§1 Vertragsgegenstand

Der Anbieter übernimmt die Pflege der im Leistungsschein näher beschriebenen Programme. Der Leistungsschein ist Bestandteil dieses Vertrages. Wesentliche Erweiterungen der Programme (Upgrades) werden automatisch in die vertraglichen Vereinbarungen aufgenommen.

Die Pflege umfasst:

- den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software
- die Aktualisierung der Software (Updating),
- die Beratung des Kunden
- periodische Pflegeleistungen wie Software- Tests etc.

Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Programmen gehörende Dokumentation (Benutzerhandbuch) sowie auf Dateien oder Datenbankmaterial, welches vom Leistungsschein umfasst ist.

Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Fehlbedienung, unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Sie kann im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Nicht Gegenstand dieses Vertrages sind weiterhin Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht vom Anbieter zu vertretende Einwirkungen verursacht werden. Diese Pflegearbeiten werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze des Anbieters berechnet.

§ 2 Leistungsumfang

Der Anbieter ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete, reproduzierbare Fehler der Software zu untersuchen und dem Kunden Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird auftretende Fehler und Änderungen der Lizenznutzer dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Anbieter auf dessen Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.

Der Kunde hat dem Anbieter den Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen, auf denen die im Leistungsschein bezeichneten Programme installiert sind, zu gestatten. Der Kunde stellt die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

§4 Beratung per Telefon, Telefax und E-Mail

Der vom Kunden in diesem Vertrag benannte Systemverantwortliche und sein Stellvertreter erhalten durch den Anbieter telefonisch und/oder per Telefax und/oder per E-Mail Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen.

Der Kunde erreicht den Anbieter dazu an folgenden Wochentagen Montag – Freitag von 8Uhr bis 17Uhr unter folgenden Kontaktdaten: **info@masterkey-plus.de**

Eine zeitlich darüber hinausgehende Pflegebereitschaft bedarf der besonderen Vereinbarung und ist gesondert zu vergüten.

Der Kunde führt für jedes im Leistungsschein bezeichnete Programm genaue Aufzeichnungen über Beginn und Dauer der Ausfallzeiten und des Pflegedienstes. Die Aufzeichnungen sind vom Anbieter durch Unterschrift zu bestätigen.

Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen.

§ 6 Vergütung

Die Vergütung für die Leistungen des Anbieters beträgt jährlich 15% vom Listenpreis zzgl. einer jährlich prozentualen Erhöhung, die je nach Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme angepasst wird .

Die Vergütung ist jeweils zum Jahresanfang im Voraus zu bezahlen und nach Rechnungsdatum durch den Anbieter nach 14 Tagen fällig.

Sämtliche Spesen, insbesondere Reise- und Übernachtungskosten werden nicht gesondert berechnet.

Der Anbieter ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach schriftlicher Ankündigung berechtigt..

Zu den Vergütungen tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.

§ 7 Geheimhaltung und Datenschutz

Beide Parteien haben über alle ihnen bekannt werdenden geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen.

Der Anbieter verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten im Sinne von § 7 Absatz 1 weder zu erheben noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer zu Pflegezwecken zu nutzen oder zu verwerten. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Dies gilt nicht, solange eine gesetzliche Regelung die Speicherung der Daten erlaubt.

Der Anbieter verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung nach § 7 Absatz 1 gesondert schriftlich zu verpflichten.

Bei der Fernwartung bzw. der Einschaltung von Subunternehmern sind geeignete Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zwischen den Parteien gesondert zu vereinbaren.

§ 8 Nutzungsrechte

Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm der Anbieter im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen nach diesem Vertrag überlässt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht.

Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht am ersetzten Vertragsgegenstand.

§ 9 Fremde Rechte

Der Anbieter übernimmt die Gewähr dafür, dass seine geschuldeten Leistungen frei von Rechten Dritter sind. Sollte sich herausstellen, dass dies nicht der Fall ist, wird der Anbieter dem Kunden auf eigene Kosten und nach seiner Wahl die erforderlichen Nutzungsrechte verschaffen oder seine Leistung so abändern, dass Rechte Dritter nicht mehr beeinträchtigt werden und alle dafür erforderlichen Aufwendungen ersetzen.

Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, kundeneigene Programme oder Programme, an denen der Kunde das Recht besitzt, zu bearbeiten oder zu ändern. Der Kunde stellt seinerseits den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden.

§ 10 Gewährleistung

Der Anbieter übernimmt die Gewähr dafür, dass die vertragsgegenständliche Software während der Vertragslaufzeit die im Leistungsschein spezifizierten Funktionen aufweist.

Der Anbieter führt die übernommenen Arbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem neuesten Stand bewährter Technik aus.

Erweist sich die Beseitigung eines wesentlichen Fehlers (im Sinne des § 2 dieses Vertrags) als mit vertretbaren wirtschaftlichen Mitteln nicht möglich, muss der Anbieter eine Ausweidlösung entwickeln.

Kommt der Anbieter der Pflicht zur Mängelbeseitigung innerhalb von vier Wochen nicht nach, so hat der Kunde eine angemessene Nachfrist zu setzen. Danach kann der Kunde entweder den Mangel selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen, Herabsetzung der Vergütung oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.

Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von zwei Jahren (ein Jahr möglich, falls Kunde Vollkaufmann) ab Zugang der Mängelanzeige.

§ 11 Haftung des Anbieters

Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit einer Person oder im Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes haftet der Anbieter auch für leichte Fahrlässigkeit. Im Übrigen haftet der Anbieter bei leichter Fahrlässigkeit nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflicht).

Die Haftungsbeschränkung gilt in gleicher Weise zugunsten der Organe, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

Für Datenverluste haftet der Anbieter - außer bei vorsätzlichem Handeln - nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

§ 12 Laufzeit des Vertrages

Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.

Der Vertrag läuft eine Dauer von einem Jahr. Er kann von den Vertragsparteien jederzeit mit einer Frist von sechs Wochen zum Ablauf des Jahres schriftlich gekündigt werden. Wird dieser Vertrag nicht rechtzeitig gekündigt, so verlängert er sich automatisch um ein weiteres Jahr.

Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, (wenn zum Beispiel der Kunde aufgrund höherer Gewalt nicht mehr in der Lage ist, die Software weiter zu nutzen, der Anbieter wiederholt die vertraglich zugesicherte Reaktionszeit oder Zeit zur Beseitigung des Mangels deutlich überschreitet, wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert, insbesondere wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird). Die fristlose Kündigung ist außerdem möglich, wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.

Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform (§ 126b BGB).

§ 13 Urheberrecht

Alle durch den Kunden bei der MasterKey Deutschland GmbH bezogenen Programme die urheberrechtlich geschützt sind, können vom Kunden nur nach Unterzeichnung eines Software-Lizenzvertrages bezogen und genutzt werden. Die Vergabe von Unterlizenzen bedarf der schriftlichen Einwilligung von MasterKey.

§ 14 Sonstiges

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.

Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland hat. Der Anbieter ist berechtigt, auch an jedem anderen gesetzlich vorgesehenen Gerichtsstand zu klagen.